

対人援助関係に関する研究  
—聞き手の意味づけがクライアント反応に及ぼす影響—

山本 眞利子

A Study of Human's Helping-Relationship  
— Effect of Listener's Meaning to Client Reaction —

Mariko Yamamoto

The purpose of this study was to explore the client reaction when listener show the positive meaning and negative meaning to client from point of developmental psychotherapy. 32 students were divided into a positive meaning condition or a negative meaning condition and played roles of listener and client. Hypothesis of this study was that client's moderate cognitive-embarrassment happened and it would cause client's modulation and assimilation under the positive meaning condition. Results supported this hypothesis and showed another point. This point was that client's modulation and assimilation happened when big cognitive-embarrassment of client was caused by some negative meanings. These results meant that client's moderate cognitive-embarrassment was not only factor for causing client's modulation and assimilation.

Key Word : modulation, assimilation, cognitive embarrassment, positive meaning, negative meaning

<目的>

Ivey(1986)の観点から相談過程を捉えると次の3段階から成ると想定できる。まず、第1段階は、聞き手が、クライアントの考えや意味づけを聴き、それをクライアントの枠組から理解する。第2段階は、そのクライアントの示した考えを、聞き手が自分自身の枠組から捉え直しある考えや意味づけを示す。クライアントが、聞き手の示した意味づけに出会うことで、クライアントは、聞き手と自分自身との考えのずれ、認知的ずれを経験する。クライアントはこのずれを解消するため、聞き手の考えに合わせ自分の考えを調節する。第3段階では、クライアントがその聞き手の意味づけを自分に合うように取り入れることで、新たな考えや意味づけを形成し同化反応を生じさせる。山本(1998)は、聞き手が第2段階で行う意味づけが、クライアント本人にかかわる内的なもので、かつ、クライアントの否定的な側面に関するものより、肯定的な側面に関するもので、クライアントが経験する認知的ずれが小さく、クライアントが聞き手に合わせようとする調節反応とその意味づけを取り入れようとする同化反応が生じる傾向があることを示した。また、山本(1999未発表)

は、先の相談過程モデルに従い相談を行い、各技法とクライアント反応との関係を明らかにした。その結果、第2段階で、聞き手がクライアントの肯定的な資質を探索する技法を行うことで、クライアントの調節反応が生じ、第3段階では、聞き手の、クライアントが見出した新たな考えを確かめようとする技法で、クライアントの同化反応が促されたことを示した。

このような結果から、本研究では、聞き手の示す意味づけの質に焦点を当てて検証する。具体的には、第2段階で、聞き手がクライアントの長所に焦点を当て肯定的側面を意味づけする場合と、クライアントの欠点に焦点を当て否定的な側面を意味づけする場合を設定し、第3段階でクライアントの考えを確かめようとする技法を設定した。そこで、聞き手の肯定的意味づけと否定的意味づけが行われたときの、クライアントの認知的ずれ反応、調節反応、同化反応を比較する。予測としては、先述した研究や、Ivey(1982)でも触れられているとおり、聞き手の肯定的な意味づけで効果が見られ、クライアントの認知的ずれが少なく、調節反応と同化反応が生じると考えられる。

#### <方法>

##### 1.実験計画

2×2の要因計画で、第1の要因は、意味づけ（肯定・否定）であり、第2の要因は、段階（第2段階・第3段階）であった。

##### 2.被験者

短期大学部生総数32名。肯定群16名と否定群16名であった。被験者は、ほぼ女性で1名の男性を含んでいた。

##### 3.材料

###### 相談内容

###### (1) 事例の概要

事例の概要は、保育園児のB男（6歳）が、登園を渋るようになり、そのB男の家庭、幼稚園での様子、家族の状態、家族をとりまく環境の実態について明記したものであった。

###### (2) 相談内容

相談内容は、第1段階、第2段階、第3段階からなっていた。第1段階の内容は、保育園に行きたいがらないB男の母親が、担当保育士に相談をもちかけているもので、保育士は、B男の状態やB男への母親や家族のかかわり方を聞くという内容である。この第1段階の相談内容は、肯定群も否定群も同一のもので、聞き役の応答とクライアントの反応内容は予め明記されていた。第2段階の内容は、肯定群と否定群では異なる部分があった。肯定群では、聞き手は、母親の肯定的な側面に焦点を当てて聞き手の意味づけを示している。例えば、聞き手は、「私には、嫌なことから逃げないお母さんは、それ自体で、B男君のよいモデルではないかと思います。とてもすごいことだと思います。」と示されていた。一方、否定群では、母親の否定的な側面に焦点を当て聞き手の意味づけを示している。例えば、聞き手は、「私には、嫌なことから逃げているお母さんのその態度そのものが、

B男君の悪いモデルになっているのではないかと思います。」と示されていた。第3段階の内容は、肯定群と否定群で同一のものであった。ここでは、聞き手が、クライアントの考えや見とおしがどのようなになったかを聞き確かめるというものであった。このように、相談内容は、否定群と肯定群で第2段階の聞き手の応答3箇所が異なる他は同じだった。なお、クライアントの反応は、第2段階及び第3段階とも、予め設定された聞き手の応答に対して自由に反応するというものであった。

### (3) クライアント反応評定

クライアント反応評定項目は、認知的ずれ反応、気づき反応、調節反応、同化反応で、相談過程で、クライアントに生じると考えられる反応であった。これらの反応評定項目は、山本（1998）で用いたもので、信頼性が得られていた。認知的ずれ反応評定項目は、クライアントが、聞き手の考えとのずれを感じるという内容のもので5項目からなっていた。気づき反応評定項目は、クライアントがこれまで知らずにいたことが気づけるという内容のもので5項目から成っていた。調節反応評定項目は、クライアントが聞き手の考えに合わせられるという内容のもので5項目からなっていた。同化反応評定項目は、クライアントが聞き手の考えを自分なりに取り入れ、新たな考えを形成するという内容のもので6項目からなっていた。それぞれの、内的整合性 $\alpha$ 係数は、認知的ずれ反応評定項目が、.80、調節反応評定項目.92、気づき反応評定項目.92、同化反応評定項目.92であった。

### (4) 手続き

肯定群、否定群の被験者は、二人一組のペアになった。まず、ある一つのペアに、代表で、第1段階の相談内容を演じてもらった。聞き手は明記されていた聞き手の応答を読み、クライアントも明記されていたクライアント反応の箇所を読んだ。第2段階からは、各群それぞれのペアで、決められた役を演じた。聞き手役は、明記された聞き手の応答を読み、クライアントはそれに対して自由な反応を行った。その後で、聞き手役は自分が明記した応答内容をクライアントに伝えたかどうかチェックし、クライアントは反応評定用紙に評定を行った。第3段階も同様に行った。第3段階まで行くと、今度は、聞き役とクライアント役を交代して、第2段階、第3段階と同じ手順で行った。

### <結果>

クライアントの認知的ずれ反応評定、調節反応評定、気づき反応評定、同化反応評定について評定得点を算出し、2意味づけ（肯定・否定） $\times$ 3段階（第2段階・第3段階）の分散分析を行った。Table.1は、これらクライアント反応評定得点の平均値と標準偏差及び分散分析の結果を示したものである。

Table.1		クライアント反応評定得点の平均値と(SD)							
反 応 群/段階		認知的ずれ反応		調節反応		気づき反応		同化反応	
		肯定群	否定群	肯定群	否定群	肯定群	否定群	肯定群	否定群
第2段階		10.38 (2.74)	14.25 (3.90)	22.44 (2.98)	23.06 (2.51)	23.06 (2.49)	24.13 (2.69)	23.63 (4.30)	25.81 (3.99)
第3段階		10.31 (3.40)	10.81 (3.11)	19.75 (4.16)	21.25 (4.91)	21.81 (4.08)	24.75 (3.15)	27.06 (3.63)	28.94 (3.90)

認知的ずれ反応評定得点について、段階の主効果が $F(1/30)=10.62$ で1%水準で有意であった。意味づけと段階の交互作用が $F(1/30)=9.87$ で1%水準で有意であった。下位検定の結果、第2段階で否定群は肯定群より1%水準で高かったが、第3段階では差が無かった。調節反応評定得点について、段階の主効果が $F(1/30)=7.30$ で5%水準で有意で、第3段階より第2段階が良かった。気づき反応評定得点について、意味づけの主効果が $F(1/30)=4.82$ で5%水準で肯定より否定が良かった。同化反応評定得点について、段階の主効果が、 $F(1/30)=32.74$ で1%水準で有意で、第2段階より第3段階で良かった。

これらの結果から、肯定群では、第2段階で認知的ずれが小さく調節反応が生じ、第3段階で同化反応が促されたことが示された。一方、否定群では、第2段階で、肯定より認知的ずれが大きかったにもかかわらず、第2段階で調節反応が生じ気づき反応が見られた。また、第2段階より第3段階でより頻繁な同化反応が生じたことが示された。

#### <考察>

本研究では、聞き手の肯定的な意味づけの提示で、小さいクライアントの認知的ずれが生じ、頻繁な調節反応及び同化反応が生じると予測した。結果は、予想どおりに、肯定的意味づけで、クライアントの小さい認知的ずれが生じ、第2段階で調節反応、第3段階で同化反応が生じた。だが、予想していなかった結果が見られた。第2段階で、肯定的意味づけよりも否定的意味づけで、クライアントの認知的ずれが大きかったにもかかわらず、第3段階では差がなかった。また、第2段階では、否定的意味づけも肯定的意味づけともに調節反応が生じ、かつ第3段階では、否定的意味づけも肯定的意味づけとも第2段階より頻繁な同化反応が生じたのである。これは、第2段階で否定的意味づけにより、クライアントは大きい認知的ずれを経験したにもかかわらず、それに合わせて調節し、第3段階で、その意味づけを自分なりに取り入れたことを示している。つまり、クライアントは、カウンセラーの意味づけにより大きい認知的ずれを経験してもなお、それに合わせ調節できる場合には、その意味づけを自分の枠組に合わせて取り入れ、自分なりの新たな考えを形成することができるということが示されたのである。

これまでの研究では、クライアントの小さい認知的ずれが調節反応を促す要因と考えられてきた。だが、本研究の結果から、認知的ずれの大きさが必ずしも調節反応に影響を及ぼす唯一の要因ではなく、他の要因が存在することが考えらるのである。この点について、これまでの研究では、意味づけ内容の正確性があげられる。Silberschatz(1986)、Christoph (1988)では、何をクライアントに伝えるかではなく、伝えるその内容の正確さが、クライアントに影響を及ぼすことを示している。このことから、本研究で用いられた否定的意味づけの内容が、正確で信憑性があったと考えられる。なぜなら、クライアントの気づき反応評定得点は、肯定的意味づけより否定的意味づけで高かったからである。これは、クライアントが、カウンセラーが示した意味づけを理解できていたことを示している。なお、後の被験者の感想では、「信頼関係もないのに、あそこまで言われるのは嫌だった」

「聞き手がクライアントの気持ちや考えを見出すのは難しいと思った。また、聞き手もクライアントが応えやすいようにしなくてはならないと思った。自分の考えを押しつけないようにして、クライアントが自分の考えを導き出せるようにもっていかなければならないと思った」という批判的な内容以外に、「聞き手にしても、クライアントにしても自分がいざしてみると難しかった。聞き手は、特にクライアントの気持ちというものを考慮した上で言葉に出さないといけない難しさがよくわかった。自分の欠点をはっきり言ってくれて、自分自身がどう改善していくべきか導いてくれたため、これからどう行動すべきかわかってよかった」という好意的な内容が見られた。すなわち、聞き手が示した否定的な意味づけは、その内容が正確であったため、クライアントにある問題解決への方向づけを示すのに役だったと言えるのである。

更に、内容の正確性以外の他の要因としては、聞き手とクライアントとの関係性があげられる。今回参加した被験者は、それぞれ、顔見知りであり、ロールプレイを行うことで、聞き手は、相手への配慮が自然に働き、クライアント役の者も聞き手の否定的意味づけを好意的に受け止めやすかったのではないだろうか。また、聞き手が行った意味づけと他の応答との組み合わせ、パターンが考えられる。聞き手が否定的な意味づけを行った後に、どのような応答を行うかで、その意味づけの質が変わり、クライアントに与える影響には違いが生じだろう。以上、本研究の結果から、聞き手の示す意味づけの質のみならず、意味づけ内容の正確性、聞き手とクライアントとの関係性、意味づけと他の応答との関連、という要因の存在が浮かびあがってきた。今後、これらの要因が、クライアントにどのような認知的ずれの大きさを生じさせ、それが、クライアントの調節反応、同化反応にどのような影響を及ぼすか検証する必要がある。

#### <引用文献>

- Christoph, P.C., Cooper, A. & Luborsky, L. 1988 The Accuracy of therapist's interpretations and outcome of dynamic psychotherapy. *Journal of counseling Psychology*, 56, 490-495.
- Ivey, A.E. 1983 Introduction to microcounseling. California: Wadsworth. (福原真知子・梶山喜代子・國分久子・楡木弥生 訳編 1987 マイクロカウンセリング 川島書店).
- Ivey, A.E. 1986 Developmental Therapy. California: Josse-Boss. (福原真知子・仁科弥生 共訳 1991 発達心理療法―実践と一体化したカウンセリング理論 丸善).
- Silberschatz, G., Fretter, P.B. & Curtis, J.T. 1986 How do interpretations influence the process of psychotherapy? *Journal of Counseling Psychology*, 54, 646-652.
- 山本 眞利子 1998 解釈の内的で肯定的な原因帰属がカウンセラーと来談者の認知的反応評定に及ぼす影響 吉備国際大学社会福祉学部研究紀要 第3号, 123-131.
- 山本 眞利子 1998 カウンセラーの原因帰属スタイルがカウンセラーと来談者の認知的反応評定に及ぼす影響 カウンセリング研究 第31巻 第3号, 237-246.

山本 眞利子 1999 (未発表) 発達心理療法に基づくカウンセリング過程モデルにおける  
 カウンセラー・クライアント反応とカウンセラー技法に関する探索的研究

<資料> クライアント反応評定項目

この面接第2段階で、あなたは、このクライアントがどのように思うと思いますか。  
 最も、当てはまるところ一つに○をつけてください。

	非常 に思 う	思 う	ま あ ま あ 思 う	あ ま り 思 わ な い	思 わ な い	全 然 思 わ な い
1) 聞き手とのずれを感じる	6	5	4	3	2	1
2) 聞き手と一致していないと感じる	6	5	4	3	2	1
3) 聞き手から挑戦されているように思う	6	5	4	3	2	1
4) 聞き手によって驚異を感じる	6	5	4	3	2	1
5) 聞き手によって葛藤を経験する	6	5	4	3	2	1
6) 聞き手の考えに合わせられる	6	5	4	3	2	1
7) 聞き手の考えを取り入れられる	6	5	4	3	2	1
8) 聞き手のいうようにとらえられる	6	5	4	3	2	1
9) 聞き手の方向性に視点を向けられる	6	5	4	3	2	1
10) 聞き手の考えを受け入れられる	6	5	4	3	2	1
11) 自分についての気づきが得られる	6	5	4	3	2	1
12) 自分の行動についての気づきが得られる	6	5	4	3	2	1
13) 自分の考えについての気づきが得られる	6	5	4	3	2	1
14) 自分の気持ちについての気づきが得られる	6	5	4	3	2	1
15) 自分の傾向についての気づきが得られる	6	5	4	3	2	1
16) 聞き手の考えを自分の考えにもとづいて受け入れられる	6	5	4	3	2	1
17) 聞き手の考えを自分なりに捉え直して取り入れられる	6	5	4	3	2	1
18) 聞き手の考えから自分なりの考えを見い出せる	6	5	4	3	2	1
19) 聞き手の考えを自分の考えにもとづいて組み入れられる	6	5	4	3	2	1
20) 聞き手の考えから自分なりの考えを導きだせる	6	5	4	3	2	1
21) 聞き手の考えから自分なりの考えを組み立てられる	6	5	4	3	2	1

## 第2段階の聞き手の応答

### (1) 肯定群・否定群

「これまでの、お母さんやお父さん、おばあちゃんのB男君へのかかわりについて、ふりかってみましょうか？どのようなことが考えられますか？」

### (2) 肯定群・否定群

「これまでの、お母さんやご家族のB男君へのかかわりをみてみると、お母さんやお父さん、おばあさんは、忙しいこともあり、B男君を一人にして、かわいそうだと思っておられた。それで、あまり、きつくB男君に言えなかったのではないのでしょうか」

### (3) 肯定群・否定群

「お母さんは、もしかしたら、B男君を一人にすることが多く、B男君にうしろめたさ、自分が悪いと感じていたのかもしれませんがね。それで、B男君にはっきりと言えなかったのかもしれませんがね。」

### (4) 肯定群

「でも、私から、お母さんをみると、お母さんは、どんなおつらい時にでも、そのお仕事から逃げることなく、やりつづけられておられる。時には、こどもさんと一緒にいたいこともあるあるかと思っています。それでも、いつもお仕事をやりつづけられておられる。大変なことだと思いますし、お強いのだと思います。」

### (4) 否定群

「でも、私から、お母さんをみると、お母さんのB男君へのうしろめたさによって、B男君にはっきり言わないことは、お母さんがB男君から逃げているように見えます。とりあえず、嫌なことから眼をそらそうとする弱さが見えるように思えます。」

### (5) 肯定群

「私には、嫌なことから逃げない、お母さんは、それ自体で、B男君のよいモデルではないかと思います。とても、すごいことだと思います。」

### (5) 否定群

「私には、嫌なことから逃げている、お母さんのその態度そのものが、B男君の悪いモデルになっているのではないかと思います。」

### (6) 肯定群

「ですから、お母さんは、ちっとも、B男君に後ろめたいというお気持ちをもつ必要などないと思いますよ。はっきりと、B男君に、言うことができるのは、誰でもなく、お母さんご自身なのかもしれませんね。」

### (6) 否定群

「ですから、お母さんは、ちっとも、B男君に後ろめたいというお気持ちをもつ必要などないと思

ますよ。お母さん自身が、まず、はっきりと、B男君に言うことができなくてはならないのかもしれないかもしれません。」

(7) 肯定群・否定群

「どうですか？B男君に、言えそうですか？B男君も、くれば、皆とあそぶことができるので、来る  
ことさえできればと思うのですが」

〔 1999年11月 1 日 受付 〕

〔 1999年12月22日 受理 〕